

物业管理业监管局

一般操守守则

守则编号：C1/2020

生效日期：2020年8月7日

序言

以下载有实务指引的《操守守则》（「守则」）乃物业管理业监管局（「监管局」）根据《物业管理服务条例》（《物管条例》）第5条就施行第4条（违纪行为）而发出的。虽然持牌人不会仅因违反守则的条文而招致法律责任，但在纪律聆讯中，守则可获接纳为证据，及关于持牌人违反或没有违反守则的有关条文的证明，可作为有助于确立或否定受争议的事实的依据。

守则

- (1) 持牌人不得在专业方面，有失当或疏忽行为。
- (2) 持牌人须秉持诚实、忠诚和严正的态度向其客户提供服务。
- (3) 持牌人须尽其所知提供准确及相关的资料或意见给予其客户，以便其客户根据已知情况作出判断和决定。
- (4) 持牌人须设立妥善的程序及制度以管理和监督其提供的物业管理服务。
- (5) 持牌人在执业时须对其客户及其他相关人士公平公正。
- (6) 持牌人应避免与其客户涉及利益冲突。在有可能有或有潜在利益（不论是金钱或其他实益利益）冲突的情况下，持牌人

须在合理切实可行的范围内尽快向其客户详尽披露有关利益。

- (7) 持牌人不得恶意损害其他提供物业管理服务的提供者的名声或贬低其他提供物业管理服务的提供者的作业方式。
- (8) 持牌人不得作出可能损及物业管理服务专业的声誉的行为。
- (9) 持牌人须在执业时遵守香港的法律。

注释

- (1) 「持牌人」一词是指 (a) 物业管理公司牌照；(b) 物业管理人（第 1 级）牌照；(c) 物业管理人（第 2 级）牌照；(d) 临时物业管理人（第 1 级）牌照；或 (e) 临时物业管理人（第 2 级）牌照的持有人。
- (2) 「客户」一词的定义与《物管条例》第 16 条所述的「客户」相同。《物管条例》第 16 条订明：「客户 (*client*) 就获某持牌物业管理公司提供物业管理服务的物业而言，指— (a) 该物业的业主组织；及 (b) 就该服务支付或有法律责任就该服务支付管理费的该物业的业主。」
- (3) 在裁定某持牌人有否按照守则第 (3) 及 (4) 段行事时，监管局会考虑有关的持牌人与其客户所订立的合约的条款，以厘定该持牌人提供的物业管理服务范围及其须履行的责任。

— 完 —